

MIT VIDEOKOMMUNIKATION ZU NEUEN UFERN

Führte die Kommunikation per Video noch vor wenigen Monaten im beruflichen Alltag eher ein Schattendasein, so hat sich diese Situation – bedingt durch die Corona-Pandemie – schlagartig um 180 Grad geändert. Für Politiker sind Videokonferenzen mittlerweile ein nicht mehr wegzudenkendes Werkzeug im Krisenmanagement geworden. Unternehmen und Organisationen schicken Mitarbeiter ins Homeoffice und halten in virtuellen Meetings Teamarbeit und Kundenservice am Laufen. Mit der Videokommunikation verändert sich die Welt der Arbeit – und eröffnet neue Möglichkeiten der Kundenbeziehung.



Vor rund zehn Jahren prognostizierte die Unternehmensberatung Frost & Sullivan für Videokonferenzsysteme eine im Durchschnitt jährliche Wachstumsrate von annähernd 20 Prozent. Einen starken Anstieg erwartete auch Data-monitor. Unternehmen, so deren Analysten, würden völlig neue Funktionen erhalten, die Produktivität erhöhen und Kosten sparen können. Entgegen all diesen Erwartungen wollte die Technologie allerdings nur eingeschränkt fruchten. Auf breiter Ebene etablieren konnte sich Videokommunikation hierzulande in keinem einzigen Bereich.

Videokommunikation boomt am Markt

Diese Situation hat sich seit Februar/März 2020 komplett geändert. Getrieben durch die dramatische Verbreitung des Coronavirus haben virtuelle Treffen Konjunktur. Veranstaltungen und persönliche Meetings werden abgesagt, die digitale Wirtschaft setzt immer häufiger auf videogestützte Kommunikation und schickt ihre Mitarbeiter flächendeckend ins Homeoffice. Neun von zehn Unternehmen, so eine aktuelle Studie des Digitalverbands Bitkom, empfeh-

*Getrieben durch die dramatische
Verbreitung des Coronavirus haben
virtuelle Treffen Konjunktur.*

len die Arbeit von zu Hause, zwei Drittel ordnen dies sogar an. Zum Vergleich: Vor Corona erlaubten überhaupt erst 40 Prozent der Unternehmen die Arbeit im Homeoffice. Nach aktuellen Bitkom-Zahlen ersetzen mittlerweile 95 Prozent der Unternehmen Präsenztreffen durch Videokonferenzen. „Corona ist auch eine Aufforderung, die Wirtschaft, Verwaltung und das Gesundheitswesen noch entschiedener zu digitalisieren, indem Technologien für Webkonferenzen eingeführt werden“, mahnt Bitkom-Präsident Achim Berg zur digitalen Aufrüstung.

Stabile Arbeitsabläufe und effiziente Teamarbeit

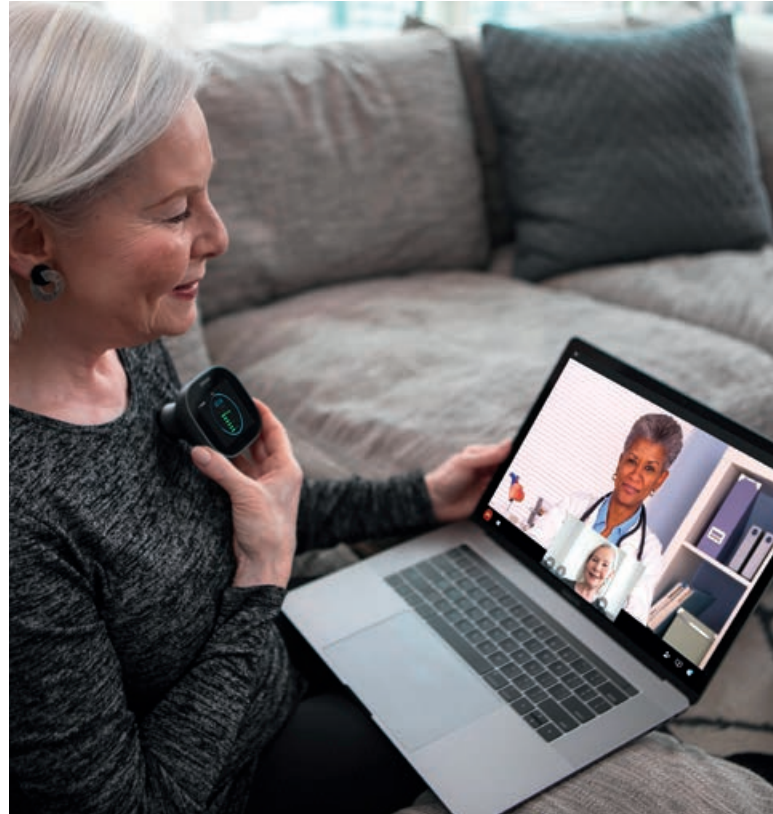
Videokommunikation gewährt hohe Flexibilität bei der zeit- und ortsunabhängigen Arbeitsplatzgestaltung und ist wegen wegfallender Reisen kosteneffizient. Zudem können Dienstleister durch den persönlichen virtuellen Service eine emotionale Kundennähe aufbauen und somit echten Mehrwert bieten. „Videogestützte Kollaboration und visuelle Kommunikation erlauben den persönlichen Austausch face-to-face, neue Strategien können besprochen und Entwicklungen ausgearbeitet werden“, bestätigt Christoph Mosing, Vorstand der Enghouse AG. Egal, ob die Produktion in München sitzt, der Vertrieb in London und die Geschäftsleitung in Paris. Unternehmen und Organisationen profitieren von der hohen Videoqualität von Kollaborationslösungen wie beispielsweise „VIDYO“ von Enghouse, die wahlweise in der Cloud oder On-Premise genutzt werden kann.

Intelligente Videoplattformen wie „VIDYO“ von Enghouse sind kompatibel und lassen sich als Communications Platform as a Service (CPaaS) problemlos in Hard- und Software von Drittanbietern einbinden.

Geringe Investition, einfache Bedienung, hoher Nutzen

Enorme Komplexität, kaum Interoperabilität aufgrund geschlossener Systeme, Kompatibilitätsprobleme, geringe Bandbreiten, fehlende Kommunikationsstandards wie zum Beispiel WebRTC, hohe Kosten. Das waren früher die wichtigsten Investitionshürden für die breite Einführung von Videokommunikation. Heute sind es Relikte vergangener Zeiten. Mit wenig technischem Aufwand und überschaubaren Kosten erleichtern jetzt entsprechende Plattformen die Zusammenarbeit über mehrere Standorte hinweg, verbessern Kundenservice und -beziehungen und können zudem echte Wettbewerbsvorteile bieten.

Intelligente Videoplattformen wie „VIDYO“ von Enghouse sind kompatibel und lassen sich als Communications Platform as a Service (CPaaS) problemlos in Hard- und Software von Drittanbietern einbinden. Die Technologie funktioniert in der Cloud oder On-Premise und ist in vielen



© Enghouse Interactive

→ Bereichen und Branchen plattformübergreifend einsetzbar – als Kollaborationslösung für Teams, im videogestützten Kundenservice von Contact Centern sowie als integrierte Applikation für videobasiertes Troubleshooting in zahlreichen Branchen. Mit nur einem Klick können Nutzer der Enghouse-VideoLösung direkt von der Website oder App in ein persönliches Gespräch wechseln – ohne Download oder Plug-Ins.

Emotionale Kundenbindung

Wenn Kunden ihren Dienstleister wegen eines Serviceanliegens anrufen, wünschen sie sich erfahrungsgemäß face-to-face-Kommunikation. Videokommunikation oder -chat verbindet nicht nur Systeme, sondern in erster Linie Menschen mit Menschen. Völlig unabhängig von Standort und gerade genutzten Gerät profitieren Unternehmen von videogestützter Kollaboration. Beispielsweise können

bei angespannter Personalsituation wie in der aktuellen Corona-Krise Contact Center-Agenten Kundenanliegen per Video mobil oder auch vom heimischen Wohnzimmer aus betreuen. Einerseits kann der Agent zu Hause bleiben, andererseits dennoch sein Team unterstützen, damit Kunden nicht zu lange in Warteschleifen hängen oder gar nicht betreut werden können. Das verhindert Ärger beim Kunden und erhöht dessen Loyalität. Denn mit Video-

Nach aktuellen Bitkom-Zahlen ersetzen mittlerweile 95 Prozent der Unternehmen Präsenztreffen durch Videokonferenzen.

SO ERKENNEN SIE VIDEOKONFERENZSYSTEME DER SPITZENKLASSE

Lösungen wie „VIDYO“ von Enghouse sind für qualitativ hochwertige und sichere Videokommunikation ausgelegt. Für den Profi-Einsatz bieten sie:

ZUVERLÄSSIGE LEISTUNG

Unterstützung von Konferenzen über Links mit variabler Bandbreite wie z. B. drahtloses und öffentliches Internet. Dank dynamischer Netzwerkadaption wird die Videoleistung ständig optimiert, sodass die bestmögliche Qualität zu jeder Zeit garantiert ist.

EXTREME SKALIERBARKEIT

Skalierbare Videokonferenz-Infrastruktur, die mit den Bedürfnissen wächst. Die softwarebasierte Video-Routing-Architektur ist außerordentlich effizient. Dank Skalierbarkeit von kleinen Unternehmen bis zu Konzernen ohne Einbußen bei Qualität oder Zuverlässigkeit.

BREITE VERTEILUNG

Konzeption für verteilte Arbeitsgruppen wird problemlos den Anforderungen in Bezug auf Team-Zusammenarbeit gerecht – egal ob Anwender auf dem Campus oder weltweit kommunizieren möchten. Der Einsatz der Software mit seiner geografisch verteilbaren Architektur ermöglicht lokalisierten Traffic und bietet so bessere Leistung und Bandbreitenreduzierung.

SICHERE KOMMUNIKATION

Dank Verschlüsselung nach Branchenstandard und intern und extern abgesicherter Software bleiben Gespräche vertraulich. Darauf basierend können sich sicherheitssensible Branchen wie Gesundheitswesen, Finanzdienstleistungen und Militär verlassen.

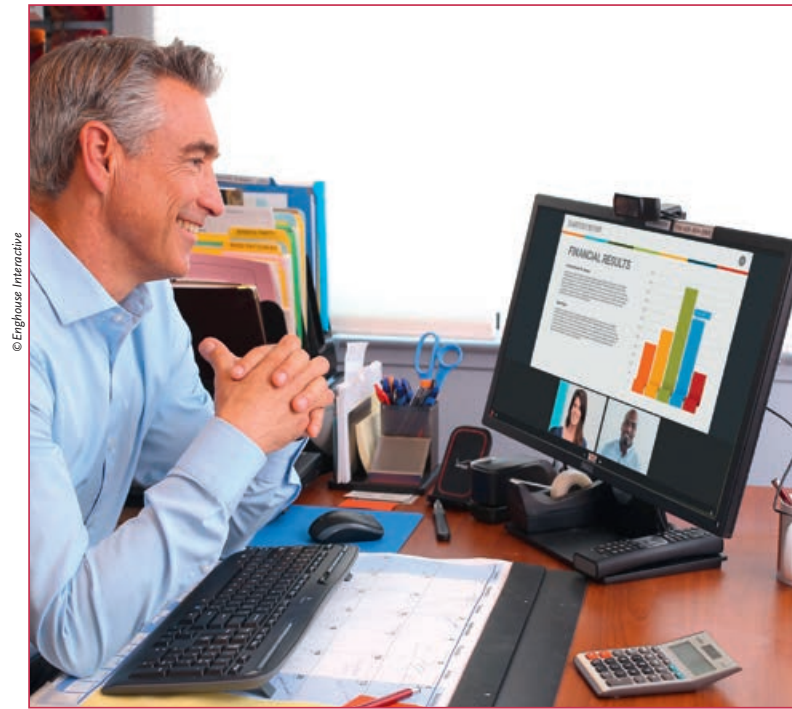
HÖCHSTE QUALITÄT

Eine klare Kommunikation verlangt eine kristallklare Videoleistung. Durch Unterstützung der Ultra HD 4-K-Auflösung können Anwender Inhalte ohne Detailverlust freigeben oder die Teilnehmer bei Mehrparteien-Videokonferenzen in voller HD-Auflösung sehen.

MEHRPARTEIEN-VIDEOKONFERENZEN

Ein Routingkern leitet einen optimierten Videostrom zu jedem Videokonferenzteilnehmer. Diese von „VIDYO“ patentierte und überaus effektive und effiziente Architektur behält die Bandbreite bei und bietet optimale Leistung für alle.

kommunikation wird ein Gesprächsverlauf positiver, wenn der Kunde ein menschliches Gesicht vor Augen hat. Umgekehrt können Servicekräfte die Körpersprache des Kunden beurteilen und „durch persönliche Interaktion und Blickkontakt eine emotionale Bindung zu ihm aufbauen“, sagt Enghouse-Vorstand Christoph Mosing. Ein wertvoller Aspekt, dem anonyme Kommunikationsformen via E-Mail, Chat oder Online-Portal nicht das Wasser reichen können. Denn ohne zwischenmenschliche Beziehung kann kein Vertrauen aufgebaut werden. Dank videogestützter und persönlicher visueller Beratung aber entsteht echte Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Zum Beispiel, wenn ein Möbelhaus per Videochat dem Kunden bei der Montage von Einrichtungsgegenständen zur Seite steht.



© Enghouse Interactive

Branchenunabhängige Kommunikation

Videokommunikation ist der Schlüssel zu einem neuartigen Kundenerlebnis. Neben dem Dienstleistungssektor, wie oben beschrieben, gibt es kaum einen Bereich, in dem sich diese Technologie nicht sinnvoll für alle Beteiligten einsetzen lässt.

- ▶ **Healthcare.** Im Gesundheitswesen können Ärzte virtuell beraten sowie Ferndiagnosen durchführen und gleichzeitig von unterschiedlichen Standorten aus live über mehrere Kameras Veränderungen von zum Beispiel Schlaganfallpatienten verfolgen und analysieren (siehe auch Kasten „Telemedizinische Videolösung der nächsten Generation“).
- ▶ **Öffentlicher Sektor.** Behörden und Ministerien tauschen Informationen länderübergreifend aus und treffen kurzfristig und schnell Entscheidungen.
- ▶ **Bildung.** Pädagogen bieten interaktiven Fernunterricht, wenn beispielsweise Schulen geschlossen werden müssen, wie dies aktuell europaweit der Fall ist.
- ▶ **Justiz.** Gerichte können Prozesse und Anhörungen via Videokonferenz schneller abwickeln.
- ▶ **Produktion.** Ingenieure erkennen remote via Videochat Fehler zum Beispiel an Maschinen und leiten, immer im Blickkontakt, entsprechende Maßnahmen ein.
- ▶ **Finanzwesen.** Kreditinstitute können mithilfe von Videochats der Kundenkommunikation eine persönliche Note verleihen und somit für mehr Transparenz und größeres Verständnis beim Kunden sorgen.
- ▶ **Versicherungen.** Ein Bild sagt mehr als tausend Worte. Kleinere Schäden und monetäre Ansprüche zum Beispiel bei Autounfällen wickeln Sachverständige remote schneller ab.

Enormen Aufschwung dürfte die Videokommunikation durch jüngere Arbeitnehmer erfahren, also durch die sogenannten Millennials, vor allem aber durch die Generation Z.

Videokommunikation wird zum Standard

Enormen Aufschwung dürfte die Videokommunikation durch jüngere Arbeitnehmer erfahren, also durch die sogenannten Millennials, vor allem aber durch die Generation Z, die sich vermehrt auf dem Arbeitsmarkt bemerkbar macht. Diese Berufsgruppen wachsen mit interaktiver Technologie und Videokommunikation auf und bevorzugen entsprechende Medien in ihrem Alltag. Gerade international agierende Unternehmen sind gut beraten, ihre Arbeitsweise entsprechend zu ändern. Personaler empfehlen zum Beispiel dringend Recruiting-Gespräche per Videokonferenz – die besten Kandidaten erwarten eine Unternehmenskommunikation mit hoher Flexibilität und Gestaltungsfreiheit.

Um diesen Ansprüchen gerecht werden zu können, sollten Systeme für Videokommunikation als One-Click-Lösung nutzbar sein, geräteunabhängig und ohne zusätzliche Software auskommen müssen. Interoperabilität und Kommunikationsstandards wie WebRTC sowie eine zentral webbasierte Verwaltungsoberfläche dienen der einfachen




→ Handhabung und sollten selbstverständlich sein. All das bietet „VIDYO“. Die Enghouse-Technologie, eine am Markt etablierte Videokommunikationsplattform, funktioniert in der Cloud oder On-Premise. So setzen unter anderem Barclays, Santander, BNP Paribas, Bloomberg, Dekra und das US-Verteidigungsministerium auf die Enghouse-Lösung (siehe auch Kasten „So erkennen Sie Videokonferenzsysteme der Spitzenklasse“).

Kostenfreie Testlizenz

Beeindruckend ist die kristallklare Videoqualität auch bei schwacher Leitung, garantiert durch eine von Enghouse patentierte Weiterleitungstechnologie. In weltweit verteilten und sicher gehosteten Rechenzentren (u. a. Frankfurt/Main) gilt die Lösung als sehr zuverlässig mit hoher Verfügbarkeit. Dank einer stabilen Cloud-Infrastruktur können hohe Lasten dynamisch gemeistert werden. Konferenzen können einfach aufgezeichnet werden. Die Enghouse-Lösung bietet ein datenschutzkonformes Management der übertragenen Informationen. Verschiedene Sicherheitsrichtlinien und Funktionen kontrollieren die korrekte Kommunikation und schützen private Informationen vor unberechtigtem Zugriff (TLS- und SRTP-Verschlüsselung, HIPAA, Public Key, digitale Zertifikate etc.).

Mit wenig Aufwand ist „VIDYO“ einsatzbereit. Erforderlich ist lediglich ein Endgerät mit Kamera, womit heutzutage Computer und Mobilgeräte standardmäßig ausgestattet sind. Mit der Lizenz von Enghouse loggen sich Anwender ein und schon kann die virtuelle Konferenz beginnen. Eine kostenfreie Testlizenz erhalten Interessenten hier: <https://enghouseinteractive.de/vidyo-sichere-videokommunikation/>

AUTOR: DÖRTHE RECKHAUS,
MARKETING MANAGER ENGHOUSE INTERACTIVE,
 www.enghouseinteractive.de

TELEMEDIZINISCHE VIDEOLÖSUNG DER NÄCHSTEN GENERATION

„VidyoConnect™ Virtual Healthcare“ ist eine vollständig interaktive Videolösung von Enghouse Interactive und aktuell in rund 400 Gesundheitssystemen und in über 4.500 Krankenhäusern im Einsatz. Die Software deckt das gesamte Spektrum der Gesundheitsfürsorge ab – von der häuslichen Betreuung über die akute und postakute Versorgung bis zum Eingreifen bei Notfällen. Daraus resultieren kürzere Diagnose- und Behandlungszeiten, weniger Erstaufnahmen und Risikofälle sowie eine höhere Zufriedenheit bei Patienten.

Anwendungsfälle:

- ▶ Virus- und Schlaganfall-Diagnose
- ▶ Check-ups und Behandlungstermine
- ▶ Vor- und Nachsorge sowie Akutversorgung
- ▶ Beratung und Überwachung der häuslichen Pflege
- ▶ Notfall- und Soforthilfe
- ▶ Klinische Zusammenarbeit und virtuelle Roundtables
- ▶ Telemedizinische On-Demand-Dienste

Vorteile:

- ▶ Virtuelle Patientenbetreuung
- ▶ Wahrung des „Social Distancing“ für Ärzte und Pflegepersonal
- ▶ Sichere und verschlüsselte Kommunikation
- ▶ Minimierung unnötiger Überweisungen und Arzt- oder Klinikbesuche
- ▶ Vollständige Integration in digitale medizinische Geräte
- ▶ Erweiterung des Patientenzugangs sowie des Einzugsgebietes
- ▶ Bei Bedarf virtuelle Einholung einer zweiten Meinung in Echtzeit
- ▶ Reduzierung vermeidbarer Wiederaufnahmen von Patienten
- ▶ Besserer Zugang zu Spezialisten und Experten